



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

關於立法會顏奕恆議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢衛生局的意見，本人對立法會 2022 年 7 月 19 日第 682/E522/VII/GPAL/2022 號公函轉來顏奕恆議員於 2022 年 7 月 6 日提出，行政長官辦公室於 2022 年 7 月 21 日收到之書面質詢，答覆如下：

特區政府一直致力發展電子政務，尤其重視推動民生領域服務的電子化。本年推出全新升級“一戶通”2.0，通過系統重構，將服務和資訊分類清晰全新佈局，提升穩定性和實用性，讓市民更方便取得服務和資訊。目前“一戶通”可提供超過 140 項公共服務，涵蓋社會福利、求職就業、交通出行、醫療衛生、教育文康、開業營商、登記證明，以及生活繳費等領域。

事實上，由於各種公共服務的性質並不相同，居民對有關服務的電子化需求亦不一致，某些服務仍有必要透過線上線下結合方能實現，線下的服務並不能完全被取代。因應疫情防控需要，按照有關預案，在公共部門僅提供有限度對外服務期間，有關服務如需線下辦理應事先預約，如證件領取、藥物補領、檢驗檢疫等；又如部分民事登記領域的服務，由於現時受有關法規約束，亦必須由當事人親身辦理，但特區政府已不斷努力尋求將更多高頻使用且合適的公共服務電子化。

就疫情期間的資訊發佈，特區政府一直透過新聞發佈會、新聞稿及網頁發放資訊，並因應疫情發展的需要，在網頁提供更多防疫相關資訊、圖文包、疫情地圖、宣傳短片等內容，以及調整網站版面，以方便居民瀏覽。同時，以熱線電話、電郵、手機短訊和網上查詢方式向市民提供查詢和求助渠道。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

特區政府了解到內地城市已逐步於某些場景使用智能客服提供服務，曾對智能客服產品進行測試，發現不少產品存在不擅於理解查詢者表述及回應複雜問題，未能對查詢內容提供精準回應。為確保向市民提供的資訊準確無誤，目前暫未於政府資訊查詢方面採用智能客服技術。特區政府將不斷作出檢視和研判，在技術成熟的前提下，持續優化政務服務模式，應對社會發展尤其防疫常態化需要。

就完善健康碼手機應用程式方面，已由最初顯示通關用的核檢結果，陸續增加疫苗接種和行程記錄、粵康碼轉換、掃瞄場所碼功能，至現時可顯示抗原檢測、非通關用的核檢結果、紅黃碼生成原因的代碼，並同時增設了免費核檢、抗原申報、抗疫專頁等連結，透過在程式中提供多種資訊和功能，大大提高居民的使用便利。未來將繼續研究強化其他防疫相關功能的可行性。

局長 高炳坤